

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Kegiatan ekonomi dilakukan oleh berbagai individu maupun kelompok dengan berbagai aktivitas, hal tersebut dilakukan dengan cara menjual barang, menjual jasa atau menyewakan sesuatu untuk memenuhi kebutuhan hidup. Hal ini memiliki berbagai keterkaitan yang melibatkan produsen, konsumen maupun distributor. Dari ketiga peran tersebut masing-masing memiliki aktivitas tersendiri yang sangat penting untuk menjalankan kegiatan ekonomi, produsen memiliki peran untuk melakukan produksi barang ataupun jasa, distributor melakukan pengantaran hasil barang atau jasa dan bisa disebut sebagai peran ketiga, lalu ada konsumen sebagai pihak yang mengkonsumsi barang atau jasa yang dihasilkan. Seluruh hal tersebut terjadi sehingga terciptanya keseimbangan ekonomi dan juga pertumbuhan ekonomi.

Seiring pertumbuhan ekonomi pada saat ini di Indonesia memiliki penggerak utama yang sangat penting yaitu Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM), UMKM menjadi wujud nyata sebagai partisipasi pertumbuhan ekonomi di berbagai sektor. Menurut (Hafsah, 2004), Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) dapat dibagi menjadi tiga kategori utama berdasarkan produk yang dihasilkan dengan memiliki karakteristik dan peran yang penting dalam peningkatan perekonomian. Jenis pertama Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah yaitu UMKM barang yang memiliki tujuan untuk melakukan produksi barang fisik, jenis UMKM ini memiliki contoh seperti makanan, minuman, pakaian, furnitur, dan yang lainnya, UMKM jenis ini biasanya untuk memenuhi kebutuhan konsumen dengan menawarkan barang yang sifatnya kebutuhan sehari-hari. Jenis Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah yang kedua yaitu UMKM jasa, UMKM ini bertujuan pada penyedia layanan terhadap masyarakat sebagai konsumen, UMKM ini memiliki contoh seperti layanan transportasi, konsultasi, pendidikan, layanan kesehatan, layanan komunikasi, layanan kebersihan, dan lain-lain, UMKM jenis ini menawarkan

keahlian dan layanan yang tidak dapat diwujudkan dengan bentuk fisik, akan tetapi sangat dibutuhkan oleh masyarakat untuk terjadinya efisiensi dan peningkatan kualitas hidup, hal ini dapat dikonsumsi tidak hanya untuk individu perorangan akan tetapi hal ini dapat dikonsumsi oleh kelompok. Jenis Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah yang ketiga yaitu UMKM perindustrian, UMKM ini bertujuan untuk pengelolaan industri yang dapat dinikmati oleh masyarakat secara individu maupun kelompok, UMKM ini memiliki contoh seperti tekstil, perkakas, kerajinan, dan lain-lain. UMKM ini tidak hanya melakukan proses produksi dari berbagai bahan mentah akan tetapi dapat melakukan pengolahan dan distribusi produk agrikultur yang dapat dihasilkan, dan juga pengembangan produk lokal yang dapat dipasarkan secara lokal hingga internasional. Dari ketiga jenis UMKM ini saling melengkapi satu sama lain dalam mendukung perekonomian, menciptakan keragaman produk maupun jasa, meningkatkan kesejahteraan masyarakat, dan menjadi penggerak ekonomi negara.

Persaingan dalam menyediakan barang dan jasa semakin meningkat seiring dengan kebutuhan pasar. Oleh karena itu, diperlukan kreativitas dan inovasi untuk mengolah atau mengubah barang maupun jasa agar memiliki daya tarik lebih. Hal ini bisa dicapai dengan menambahkan nilai pada sistem pelayanan dan penyajian produk, sehingga mampu bersaing di tengah maraknya produk dan jasa yang ada di berbagai sektor usaha.

UMKM jasa merupakan sektor bisnis yang menyediakan layanan penyewaan barang atau jasa kepada konsumen untuk jangka waktu tertentu dengan imbalan biaya sewa. Industri ini telah berkembang pesat karena kebutuhan masyarakat akan solusi yang fleksibel, hemat biaya, dan efisien, rental menjadi salah satu tujuan untuk orang yang tidak memiliki barang atau sesuatu tertentu akan tetapi memiliki kebutuhan untuk menggunakan hal tersebut dalam jangka waktu tertentu, salah satunya industri rental yaitu rental *Playstation*.

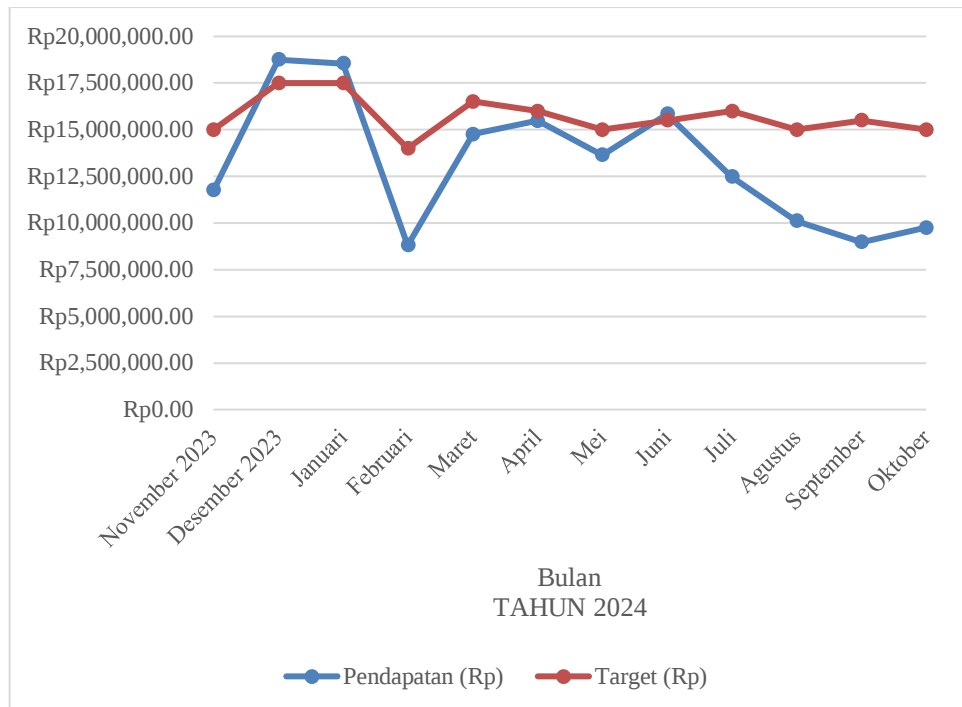
Menurut data dari Goodstat pada tahun 2023 mengalami pertumbuhan 2,6% dari tahun 2022, pendapatan terbesar dihasilkan oleh *mobile games* dengan total valuasi sebesar USD92,6 Miliar, disusul oleh *console game* sebesar USD56,1 miliar, disusul oleh PC Games dengan total USD37,1 miliar dan terakhir browser games dengan total USD1,9 miliar.

Rental *Playstation* ini sangat unik dikarenakan sudah sangat menurun sejak adanya *game online* yang mudah digunakan pada ponsel hanya memerlukan internet untuk melakukan *install* pada platform yang ada pada ponsel yaitu *Play Store* ataupun *Apple Store*, akan tetapi pada akhir akhir ini cukup meningkat untuk penggunaan *game* konsol karena ada beberapa permainan yang hanya dapat digunakan pada konsol. Berikut merupakan beberapa UMKM yang ada pada bidang tersebut.

Tabel I. 1 Daftar rental playstation

No	Nama Rental	Tarif per jam
1	Rental PS GHE	Rp 10.000
2	<i>Corner Rental Playstation</i>	Rp 5.000 – Rp 7.500
3	<i>Chelsea Playstation</i>	Rp 10.000 – Rp 15.000
4	<i>SJ Playstation</i>	Rp 10.000 – Rp 18.000
5	<i>ZS Gaming Station</i>	Rp 5.000 – Rp 15.000

Pada Tabel I.1 *Corner Rental Playstation* merupakan salah satu rental *playstation* yang berada di Jl. Pasir Handap, Lembang, Kec. Lembang, Kabupaten Bandung Barat, Jawa Barat 40391. *Corner* adalah salah satu tempat rental PS yang cukup terkenal di daerah Lembang yang berdiri sejak tahun 2013 sehingga para masyarakat daerah Lembang sudah banyak mengenal *corner* sebagai salah satu tempat hiburan yang ada untuk bermain *game*, untuk tarif yang ada di *corner* yaitu sebesar Rp7.500,00 per jamnya, *corner* memiliki *rating* di Google yaitu sebesar 4.5 dari skala 5 dari 66 orang yang melakukan *review* pada platform Google. Terdapat informasi mengenai pendapatan *Corner Rental* pada tahun 2023. Data pendapatan tersebut diperoleh melalui wawancara dengan pemilik *Corner Rental Playstation*. Gambar 1.1 merupakan grafik pendapatan *Corner Rental Playstation* yang fluktuatif pada tahun 2023.



Gambar I. 1 Grafik pendapatan Corner Rental Playstation tahun 2023 - 2024

Berdasarkan Gambar I.1 diatas dapat diketahui pendapatan *Corner Rental Playstation* mengalami fluktuasi, pendapatan *Corner Rental Playstation* tidak stabil dikarenakan beberapa faktor, pada data tersebut pendapatan terendah ada pada bulan Februari pada tahun 2024 dan pendapatan tertinggi ada pada bulan Desember 2023, pada bulan Desember 2023 dan Januari 2024 mengalami kenaikan pendapatan dikarenakan liburan sekolah tiba yang memiliki dampak positif bagi bisnis rental ini, dikarenakan para *customer* merupakan mayoritas usia remaja yang menduduki bangku SD (Sekolah Dasar) hingga SMA (Sekolah Menengah Atas) ada juga beberapa mahasiswa.

Pertumbuhan bisnis sangat bergantung dari kepuasan *customer*, dalam pelayanan jasa yang diberikan oleh *Corner Rental PS* ada 8 (Delapan) keluhan yang didapatkan melalui wawancara terhadap 10 (Sepuluh) *customer Corner Rental PS*.

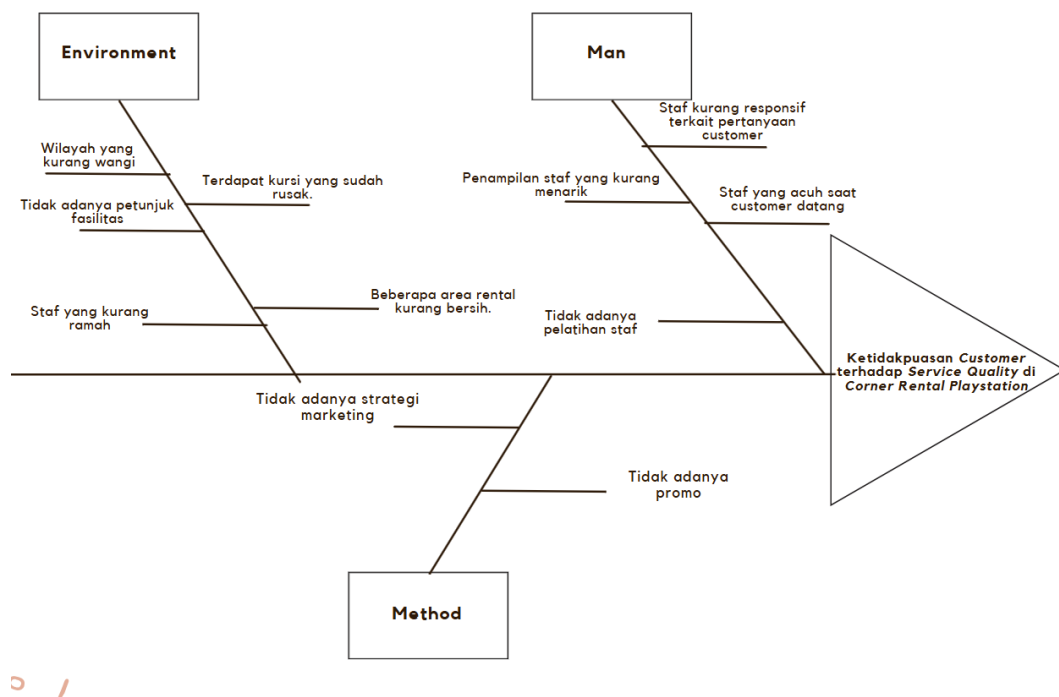
Tabel I. 2 Keluhan Corner Rental PS

No	Keluhan
1	Area rental kurang bersih
2	Karyawan kurang ramah
3	Karyawan kurang responsif
4	Penampilan karyawan tidak menarik
5	Ruang tunggu tidak nyaman
6	Karyawan kurang memahami pelanggan
7	Informasi terkait ketersediaan unit tidak sesuai
8	Terdapat beberapa fasilitas sudah tidak layak

Sumber: Wawancara Pelanggan *Corner Rental*, 2024

Berdasarkan Tabel 1.2 terlihat bahwa terdapat sembilan keluhan dari lima belas pelanggan terkait *Corner Rental Playstation* yang didominasi mengenai pelayanan *Corner Rental Playstation* dari kebersihan dan staf pelayannya. Dengan adanya keluhan dari wawancara dengan pelanggan *Corner Rental Playstation* kita mengetahui hal yang merasa pelanggan tidak puas, menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, citra merek (*brand image*) adalah bagaimana konsumen memandang suatu merek atau bisnis, yang terbentuk melalui pengalaman, interaksi, serta komunikasi dengan merek tersebut. Persepsi ini sangat dipengaruhi oleh ulasan pelanggan, baik yang bersifat positif maupun negatif. Selain itu juga, terdapat wawancara terhadap owner *Corner Rental Playstation* terkait permasalahan yang ada pada *Corner Rental Playstation* yang memiliki masalah seperti tidak adanya strategi pemasaran, tidak ada promo, karyawan yang sering berganti, dan tidak adanya pelatihan karyawan.

Diketahui terdapat permasalahan pada kondisi *Corner Rental Playstation* yang meliputi tidak adanya strategi pemasaran, rencana promosi yang perlu dilakukan tim dalam *Corner Rental Playstation*. Pada kesempatan tertentu bahkan tidak adanya promosi pada waktu waktu tertentu contohnya seperti pergantian tahun, bulan Ramadhan, dan juga libur sekolah, oleh karena itu, perlu adanya strategi pemasaran dan juga rencana promosi yang tepat untuk menarik minat *customer* untuk menghabiskan waktu menunggu berbuka puasa di *Corner Rental Playstation*. Pada Gambar 1.2 akan digambarkan penyebab yang mengakibatkan timbul permasalahan pendapatan yang fluktuatif dan tidak mencapai target pada tahun 2022 hingga 2023.



Gambar I. 2 *Fishbone* Diagram

Pada Gambar I.2 diketahui terdapat tiga akar permasalahan meliputi Sumber Daya Manusia (SDM), promosi, dan pelayanan yang menyebabkan timbulnya pendapatan restoran fluktuatif dan tidak mencapai target tahun 2022 hingga 2023. Pengidentifikasian akar permasalahan tersebut didasarkan oleh keluhan dan permasalahan pada kondisi eksisting dari restoran.

I.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang ada pada *Corner Rental Playstation* dan telah dijelaskan di latar belakang, berikut rumusan masalah yang akan dibahas yaitu “Apa saja atribut *Service Quality* yang diintegrasikan terhadap Model Kano yang perlu ditingkatkan untuk meningkatnya tingkat kepuasan *customer* pada *Corner Rental Playstation* sehingga mencapai target pendapatan?” dan “Bagaimana usulan rekomendasi perbaikan pada *Corner Rental Playstation* untuk meningkatkan pendapatan?”

I.3 Tujuan Tugas Akhir

Berdasarkan rumusan masalah tujuan tugas akhir kali ini yaitu

1. Identifikasi atribut *True Customer Needs* berdasarkan *Service Quality* yang terintegrasi dengan Model Kano.
2. Memberikan usulan rekomendasi perbaikan terhadap *Corner Rental Playstation*.

I.4 Manfaat Tugas Akhir

Berikut merupakan manfaat dari penyusunan proposal ilmiah yang akan dicapai

1. Membantu *Corner Rental Playstation* mengetahui kebutuhan kepuasan *customer*.
2. Membantu *Corner Rental Playstation* mengetahui atribut yang perlu dikembangkan sehingga bisnisnya berkembang.
3. Membuat peneliti mendapatkan pengetahuan dan pengalaman dalam bidang *service quality*.

I.5 Batasan dan Asumsi Tugas Akhir

Berikut merupakan batasan dan asumsi dari penelitian

1. Data pendapatan yang digunakan pada penelitian merupakan data pada periode November 2023 hingga Agustus 2024.
2. Data keluhan pelanggan berdasarkan hasil wawancara terhadap pelanggan *Corner Rental Playstation*.
3. Data pengisian kuesioner dilakukan dengan jujur dan sebaik mungkin.
4. Penelitian tidak dilakukan pengimplementasian dan hanya memberikan usulan perancangan *Service Quality* dengan menggunakan model kano.

I.6 Sistematika Laporan

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini menjelaskan terkait latar belakang penelitian lalu permasalahan yang ada pada *Corner Rental Playstation*. Bab ini terbagi menjadi beberapa poin yaitu latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini berisikan teori-teori studi literatur yang menjadi landasan dalam merancang solusi yang relevan dengan permasalahan yang terjadi pada *Corner Rental Playstation*. Metode yang akan menjadi landasan perancangan rekomendasi pada penelitian yaitu Model KANO dan *Service Quality*.

BAB III METODE PENYELESAIAN MASALAH

Pada bab ini dijelaskan kerangka berpikir sistematika penyelesaian masalah, dan perancangan pengolahan data pada *Corner Rental Playstation*.

BAB IV PENYELESAIAN PERMASALAHAN

Pada bab ini berisi mengenai proses awal pengumpulan data hingga penentuan hasil dari pengolahan data pada *Corner Rental Playstation*, terdapat integrasi dari hasil tersebut penggunaan metode Model Kano dengan *Service Quality*.

BAB V VALIDASI, ANALISIS HASIL, DAN IMPLIKASI

Pada bab ini berisi mengenai validasi terkait rancangan yang telah dibuat kepada *problem owner*, dan melakukan evaluasi hasil perancangan yang telah dibuat.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisikan mengenai seluruh hasil penelitian yang telah dibuat sehingga dapat ditarik menjadi kesimpulan